

Eveliina Koistila

## **ASIAKASLÄHTÖINEN KOTI KUNTOON -REMONTTI**

# **ASIAKASLÄHTÖINEN KOTI KUNTOON -REMONTTI**

Eveliina Koistila  
Opinnäytetyö  
Kevät 2020  
Rakennustekniikan koulutusohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

# TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Rakennustekniikan tutkinto-ohjelma, talonrakennustekniikka

---

Tekijä: Eveliina Koistila  
Opinnäytetyön nimi suomeksi: Asiakaslähtöinen Koti kuntoon -remontti  
Opinnäytetyön nimi englanniksi: Customer oriented home renovation project  
Työn ohjaaja: Matti Toppi  
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020  
Sivumäärä: 43

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Oulun Sivakan teettämät Koti kuntoon -remontit vuokralaisille entistä sujuvammaksi, asiakaslähtöisemmiksi sekä selkeämmiksi kokonaisuuksiksi. Lisäksi tavoitteena oli myös selvittää taloudellisesti kannattavin tapa toteuttaa Koti kuntoon -remonttien vuokrasopimusasiat perehtymällä siihen, kumpi toteutustapa on kannattavampi: irtisanoa vuokralaisen vuokrasopimukset urakan ajaksi vai jatkaa sopimuksien voimassaolo myös urakan ajan.

Asiakastyytyväisyyden tutkimiseen ja vertailuun käytettiin Oulun Sivakka Oy:n asiakkaille lähettämiä ZEF-kyselyitä aikaisemmin suoritetuista Koti kuntoon -remonteista. ZEF-kyselyissä selvitettiin muun muassa asiakkaiden kokemuksia Sivakan ja urakoitsijan toiminnasta urakan aikana. Asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla saatiin tietää suurimmat Sivakka Oy:n kehityskohdat Koti kuntoon -remonteissa. Vuokratappioiden vertailuun käytettiin Sivakka Oy:n käyttämää Tampuurijärjestelmää ja asuntokohtaisia vuokratuloja.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta vuokralaisten olevan suhteellisen tyytyväisiä tehtyihin Koti kuntoon -remontteihin. Selkeimmiksi kehityskohdiksi nousivat kuitenkin urakan tiedottaminen, niin ennakkoon kuin urakka-aikanakin. Lisäksi havaittiin, että kehittämistä vaatii myös urakan jälkeinen puutteiden korjaaminen, mikä tulee huomioida niin tekemättä jääneiden töiden paikkaamisessa kuin puutteellisen työn jäljen korjaamisessa. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että taloudellisesti kannattavampi vaihtoehto on pitää vuokrasopimukset voimassa urakan ajan kuin irtisanoa sopimuksia.

---

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, pintaremontit, vuokrataloyhtiö

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Civil Engineering, House Building Engineering

---

Author: Eveliina Koistila  
Title of thesis: Customer oriented home renovation project  
Supervisor: Matti Toppi  
Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020  
Pages: 43

---

The purpose of this thesis is to improve the home renovation project offered by Oulun Sivakka to their customers to be more functional and customer-centric from the tenant perspective. Additionally, the aim of the thesis is to find out the most cost-efficient way to implement the home renovation lease contracts during the project. The aim is to compare and resolve the more cost-efficient way to carry out the construction; to end the lease contract with the tenant for the duration of the construction or remain the lease with the tenant throughout the construction.

In order to study and to compare customer satisfaction, Oulun Sivakka's customer survey regarding the earlier implemented home renovation projects were used. ZEF-surveys were used to find out customer experiences regarding Sivakka's and constructors' activities during the projects. The survey was then used to find out the biggest and the most impactful points of improvement regarding the implemented projects. In order to study the lease loss, Sivakka's Tampuuri system and property-specific lease profits were used and compared.

The study results resolve that the tenants are relatively satisfied with the implemented Home renovation projects. The biggest points of improvement were found out to be the communication of the progress of the project, including both communication prior to and during the project. It was also found out that development is required on the fixing of the deficiencies of the job.

When it comes to cost efficiency, according to the survey results, it can be stated that the more cost-efficient way to carry out the job is to keep the lease contract for the duration of the project, rather than to end the contract.

---

Keywords: customer orientation, surface renovation, housing company

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	4
1 JOHDANTO	7
2 KOTI KUNTOON -REMONTTI	9
2.1 Esiselvitykset	9
2.1.1 Asbesti- ja haitta-ainekartoitukset	9
2.1.2 Kuntoarvio	10
2.1.3 Kuntotutkimus ja hankesuunnittelu	10
2.1.4 Muita selvityksiä	11
2.2 Kilpailuttaminen	11
2.3 Koti Kuntoon -remontin laajuus	12
2.3.1 Kylpyhuone ja huoneistosauna	12
2.3.2 Keittiö	13
2.3.3 Lattia	14
2.3.4 Pintojen maalaus	15
2.3.5 Ovet ja ikkunat	15
2.3.6 Kalusteet	16
2.4 Työturvallisuus	16
2.5 Valvonta	17
2.6 Luovutusmateriaalit	18
2.7 Energiatehokkuus Koti kuntoon -remonteissa	18
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN JA VUOKRATAPPIOIDEN TUTKIMUKSEN KOHTEET	20
3.1 Ei irtisanotut kohteet	20
3.2 Irtisanotut kohteet	21
4 ASIAKASKOKEMUS KOTI KUNTOON -REMONTISSA	22
4.1 Oulun Sivakka Oy:n asiakastyytyväisyyskysely	24
4.1.1 Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset	26
4.1.2 Kehityskohdat Koti Kuntoon -remonteissa	31
5 VUOKRATAPPIOT	34

5.1 Tulosten vertailu	34
6 YHTEENVETO	39
LÄHTEET	
LIITTEET	
Liite 1 ZEF-kyselyt, vain Sivakka Oy:n sisäiseen käyttöön	
Liite 2 Vuokrahäviölaskelmat, vain Sivakka Oy:n sisäiseen käyttöön	

# 1 JOHDANTO

Koti kuntoon -remontin tavoitteena on saavuttaa kiinteistön eri rakenteille 30 vuoden tekninen käyttöikä sekä päivittää rakenteet (kuten kylpyhuoneen vedeneriste) nykymääräysten mukaiseksi. Koti kuntoon -remontin tavoitteena on myös kasvattaa kiinteistön vuokrausastetta sekä parantaa asukkaiden viihtyvyyttä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Koti kuntoon -remonteista asiakkaiden näkökulmasta vielä toimivampia ja miellyttävämpiä kokonaisuuksia kuin ne ovat tällä hetkellä. Oulun Sivakka Oy on tehnyt Koti kuntoon -remontteja kahdella tavalla: irtisanomalla kaikkien vuokralaisten vuokrasopimukset urakan alkupäivästä eteenpäin sekä jatkamalla koko kiinteistön vuokralaisten vuokrasopimuksia urakan ajan. Tässä työssä selvitetään, kumpi edellä mainituista tavoista on taloudellisesti kannattavampi.

Tutkimuksessa käytetään viiden kiinteistön vuokratuloja Koti kuntoon -remonteista aiheutuneiden vuokratappioiden selvittämiseksi. Vuokratulot kerätään Sivakka Oy:n käyttämästä Tampuuri-järjestelmästä. Vuokratuloja tarkastellaan ennakoilmoituksesta aina kolme kuukautta urakan päättymiseen saakka. Tutkimuskohteista kolme on kiinteistöjä, joiden vuokralaisten vuokrasopimukset ovat jatkuneet läpi Koti kuntoon -remontin ajan. Kaksi tutkimuksen kohteista on kiinteistöjä, joiden vuokralaisten vuokrasopimukset ovat päätetty urakan alkuun. Asiakastyytyväisyyden selvittämiseen käytetään Sivakka Oy:n kyseisiin Koti kuntoon urakoihin teettämiä ZEF-kyselyitä.

Oulun Sivakka on Oulun kaupungin vuokra-asuntojen tarjoaja, jolla on yli 8 300 vuokra-asuntoa ympäri Suur-Oulua. Sivakka-konserniin ovat liittyneet kuntaliitosten mukana Oulun lisäksi Haukipudas, Ylikiiminki sekä Oulunsalo. (1.)

Oulun Sivakan kiinteistökantaan kuuluu niin kerrostaloja, luhtitaloja, rivitaloja kuin paritalojakin. Vuokrataloyhtiölle ominaisesti suurin osa vuokrakohteista keskittyy kuitenkin kerrostaloihin. Sivakan kiinteistökanta on moni-ikäistä.

Vuokra-asumisen suosion lisääntyessä myös kaupungin vuokra-asuntojen tarve kasvaa jatkuvasti, mikä vaatii jatkuvaa uudistuotantoa. Sivakalla valmistuukin vuoden 2020 aikana kolme uudiskohdetta sekä yksi laajennushanke, joiden myötä Sivakan kiinteistö kanta kasvaa jälleen 110 asunnolla. Sivakka Konsernin kiinteistökantaan kuuluu myös hyvin vanhoja kiinteistöjä, jopa 1900-luvun alusta. Moni-ikäinen kiinteistökanta vaatii jatkuvaa huolenpitoa: niin peruskorjauksia, perusparannuksia kuin muita kunnossapitotoimenpiteitä pysyäkseen teknisesti hyväkuntoisena sekä viihtyisänä. (1.)



## **2 KOTI KUNTOON -REMONTTI**

Luvuissa 2.1 – 2.7 käydään läpi Koti kuntoon -remontin eri vaiheet. Koti kuntoon -remontin tavoitteena on saavuttaa kiinteistön eri rakenteille 30 vuoden tekninen käyttöikä sekä kasvattaa kiinteistön vuokrausastetta ja asukkaiden viihtyvyyttä. Ennen varsinaista remonttia on selvitettävä kiinteistön nykykunto, jonka perusteella päätetään korjausten sisältö. (7, s.1.)

### **2.1 Esiselvitykset**

#### **2.1.1 Asbesti- ja haitta-ainekartoitukset**

Rakentamisessa on käytetty materiaaleja, jotka tunnetaan nykyään ihmisiksi vaarallisiksi tai haitallisiksi. Rakennusaikanaan materiaalit ovat kuitenkin olleet sallittuja. Tällaisia haitta-aineita on muun muassa asbesti, joka on yleisnimike kuitumaisille silikaattimineraaleille, sekä PAH-yhdisteet, kuten PCB ja lyijy. (2, s. 142.)

Haitta-aineiden mahdollisuus poissuljetaan haitta-ainekartoituksella. Haitta-ainekartoituksia suorittaa asiaan perehtynyt henkilö. Kartoituksessa tutustutaan kohteen lähtötietoihin sekä rakennusvuoden mahdollisiin haitta-aineita sisältäviin materiaaleihin. Tarvittavista materiaaleista otetaan näytteet ja ne toimitetaan laboratorioanalyysiin. Laboratoriotulosten perusteella asiantuntija kirjoittaa raportin, joka toimitetaan tilaajalle. Raportin tulee olla mahdollisten tarjouspyyntöjen liitteenä sekä työn aikana työmaa-asiakirjoissa. (3, s. 143.)

Haitta-aineita voi löytyä muun muassa maaleista, rakennuslevyistä, saumalaasteista, tasoitteista, liimoista kiinnityslaasteista sekä muovimatoista. Asbestikartoitus tulee tehdä kiinteistöihin, jotka on rakennettu ennen vuotta 1994, jolloin asbestin käyttö kiellettiin. Asbestin käyttö oli suurimmillaan vuosina 1963-1979. Muut haitta-aineet, kuten lyijy, on aina tutkittava tarpeen mukaan. (3, s. 143.)

### **2.1.2 Kuntoarvio**

Kuntoarvio on hyvä suorittaa kiinteistölle noin kymmenen vuoden välein. Kuntoarviolla saadaan kuva kiinteistön sen hetkisestä kunnosta ja tarvittavista kuntosuorituksista. Kuntoarvio antaa hyvän työkalun tuleville korjauksille. (7, s. 1.)

Kuntoarvioon osallistuu jokaisen erikoisalan asiantuntija, joihin kuuluu rakennetekninen-, LVI- sekä sähköasiantuntija. Ennen varsinaista kiinteistön kuntoarviota asiantuntijat perehtyvät kiinteistön lähtötietoihin. Lähtötietoina käytetään kiinteistön piirustuksia, asiakirjoja sekä korjaushistoriaa. (7, s. 3.)

Kuntoarvion kiinteistökierto perustuu aistinvaraisiin havaintoihin. Kuntoarviossa käydään tyypillisesti noin 25 %:ssa huoneistoja sekä kierretään kaikki yleiset tilat. Kuntoarvion yhtenä tärkeänä työkaluna pidetään RT-korttia 18-10922, jossa kerrotaan eri rakenteiden- sekä laitteiden teknisiä käyttöikäjä. Tekninen käyttöikä kertoo arviolta, kuinka kauan rakenteen tai laitteiston tulisi kestää. Huomioitavaa kuitenkin on, että teknisen käyttöiän saavuttamiseksi on tehtävä tarvittavia huoltotoimenpiteitä. Kuntoarvion kiinteistökiertoilla verrataan rakenteiden nykykuntoa tekniseen käyttöikään. (7, s. 6.)

Arvioinnin välineinä käytetään kosteusmittareita, ilma- ja lämpövuotojen ilmaisimia, kuten lämpökameraa. Kuntoarvio ei sisällä rakenneseurauksia eikä muita rakenteita rikkovia menetelmiä. (3, s. 145.)

### **2.1.3 Kuntotutkimus ja hankesuunnittelu**

Kuntotutkimuksen tavoite on selvittää kuntoarviossa ilmenneen ongelman tai vaurion laajuus ja aiheuttaja. Kuntotutkimuksien yleisimmät kohteet ovat rakennuksen ulkovaippa ja usein myös vesiputkistojen ja viemäreiden mahdolliset kosteusriskit. Usein myös ilmanvaihdon kunnan ja toimivuuden selvittäminen on tärkeää. (7, s. 10.)

Kuntotutkimus suoritetaan tiettyyn rakenneseuraan esimerkiksi julkisivuun. Kuntotutkimus on lähes aina rakenteita rikkova tutkimus. Tutkimuksen yhteydessä

otetaan myös usein näytteitä laboratoriotutkimuksia varten, jotta saadaan tarkempi kuva esimerkiksi betonin kunnosta. LVV-kuntotutkimuksessa, eli lämmitys-, vesi ja viemäriverkostojen kuntotutkimuksissa, käytetään lisäksi erilaisia kuvaustoimenpiteitä. (7, s. 10.)

Kuntotutkimus on aina hyvä teettää ennen varsinaisia korjauksia. Kuntotutkimus antaa tärkeää tietoa suunnittelijalle ja tilaajalle eri korjausvaihtoehtoja valittaessa. Laajemmissa korjaushankkeissa teetetään useampia eri kuntotutkimuksia, joiden perusteella tehdään hankesuunnittelu. Hankesuunnittelussa otetaan kantaa eri korjausvaihtoehtoihin ja niiden kustannuksiin. Hankesuunnittelun perusteella päätetään varsinaisen korjauksen laajuus ja tämän pohjalta eri alojen suunnittelutyö voi käynnistyä. (3, s. 143.)

#### **2.1.4 Muita selvityksiä**

Vielä ennen Koti kuntoon -remontteja Sivakka Oy:n edustajat kiertävät korjattavan kohteen kaikki huoneistot. Kierroksella selvitetään pintamateriaalien kunto sekä aikaisemmat korjaukset. Tämä myös auttaa osaltaan selvittämään korjausten laajuutta ja kustannuksia. Kartoituksella selvitetään, onko huoneistossa tehty aikaisemmin pintojen korjauksia, esimerkiksi muuttojen ja mahdollisten vesivahinkojen yhteydessä.

#### **2.2 Kilpailuttaminen**

Sivakka Oy on kunnan omistama vuokratyöyhtiö. Näin ollen yritys on julkisen hankintalain piirissä. Rakennusurakoissa kansallinen hankintalain kynnysarvo on 150 000 € arvolisäverottomana ja tämän jälkeen urakka on laitettava julkiseen kilpailuun. Hankintalain tavoitteena on saada kilpailua, jolla on tarkoitus tehostaa julkisten varojen käyttöä. Hankintalaki vaatii noudattamaan avoimuus-, syrjimättömyys- ja tasapuolisuusperiaatteita. (3.)

Julkisessa kilpailussa urakka ilmoitetaan julkisen hankintalain Hilma-ilmoituspalvelussa, jossa jokainen voi käydä tutustumassa tarjouspyyntöön. Mahdollisille tarjoajille tilaajayritys voi asettaa vaatimusrajoja, kuten esimerkiksi liikevaihtoon

ja referensseihin liittyen. Jokainen yritys, joka täyttää kyseiset vaatimusrajat voi antaa tarjouksen kyseessä olevasta korjauksesta. (3.)

## **2.3 Koti Kuntoon -remontin laajuus**

Esiselvitysten perusteella päätetään korjausten laajuus. Luvuissa 2.3.1 – 2.3.6 kerrotaan, mitä korjauksia tyypillisesti Sivakka Oy teettää Koti kuntoon -remonteissa.

### **2.3.1 Kylpyhuone ja huoneistosauna**

Kiinteistön kylpyhuoneisiin tehdään perusteellinen peruskorjaus. Korjaus sisältää seuraavat toimenpiteet:

- Seinien muovitapetit, keraamiset laatoitukset, seinälevytykset sekä vanhat vesikalusteet puretaan.
- Betoniseinien ja lattioiden laastit ja tasoitteet poistetaan puhtaaseen betonipintaan asti.
- Kevyet väliseinät levytetään märkätilalevyllä.
- Seinät ja lattia vedeneristetään VTT:n sertifioidulla vesieristeellä nyky määräysten ja ohjeiden mukaisesti.
- Seinät ja lattiat laatoitetaan kauttaaltaan.
- Ikkunat maalataan ja listat uusitaan.
- Kylpyhuoneen ovi uusitaan ja listat vaihdetaan.
- Uudet vesikalusteet asennetaan. (8.)

Kylpyhuonekorjauksissa kriittiset vaiheet ovat purkutöiden jälkeiset mahdolliset rakenteiden kuivaustyöt sekä rakenteiden vesieristäminen. Purkutöiden jälkeen mieluiten ulkopuolinen sertifioitu kosteusmittaaja mittaa rakenteiden kosteuden pintakosteusmittarilla ja tarvittaessa suorittaa porareikämittaukset. Vesieristystöitä ei saa aloittaa ennen kuin rakenteet on todettu kuivaksi. Kosteusmittauksista laaditaan kylpyhuonekohtainen muistio. (9, s. 1.)

Vesieristystyöt suorittaa sertifioitu työntekijä. Vesieristys- ja pohjatöissä on tärkeää käyttää saman tuoteperheen tuotteita. Itse vesieriste tulee olla teknologian

tutkimuskeskus VTT:n hyväksymä massamainen vesieriste ja se asennetaan tuoteperheen vesieristysohjeen mukaisesti. Periaatteena vesieristeellä on muodostaa vedenpitävä niin sanottu kaukalo kylpyhuoneeseen, jotta vesi ei pääse rakenteisiin. (9, s. 15.)

Mikäli huoneistossa on erillinen wc-tila, niin tämä myös korjataan nykymääräysten mukaiseksi. Erillisen wc-tilan työselityksenä käytetään pääpiirteittäin samaa työselitystä kuin kylpyhuoneiden osalta. Poikkeuksena ovat seinät, joita ei laatoiteta vaan maalataan kosteutta kestäväällä maalilla. (8.)

Huoneistosaunoihin tehdään seuraavat toimenpiteet:

- Vanhat paneelit puretaan.
- Vanhat höyrynsulut puretaan.
- Lämmöneristeet tarkistetaan ja tarvittaessa uusitaan.
- Asennetaan uusi höyrynsulku.
- Sauna paneloidaan.
- Kiuas asennetaan. (8.)

Huoneistosaunaa tehtäessä on varmistettava, että uusi höyrynsulku saadaan limitettyä lattian vesieristeeseen. Lisäksi paneelien takana olevien tuuletusrakojen on oltava riittävä. Myös kattorakenteiden tuuletusrako on varmistettava. (12, s. 8.)

### **2.3.2 Keittiö**

Kiinteistön keittiöihin tehdään peruskorjaus, joka sisältää seuraavat työvaiheet:

- Vanhat keittiökalusteet, listat, välitilalaatat ja niin edelleen puretaan.
- Vanhat keittiökoneet irrotetaan sekä säilytettävät koneet irrotetaan.
- Vanhat lattiapinnoitteet puretaan.
- Tehdään tarvittavat pohjustustyöt ja uudelleen pinnoitetaan sekä asennetaan lattialistat.
- Kootaan ja asennetaan uudet keittiökalusteet, tiskitasot sekä välitilalevy.
- Asennetaan uudet keittiökoneet. (8.)

Kaapistojen runkojen ja hyllyjen suositellaan olevan vähintään 16 millimetriä paksua melamiinipintaista lastulevyä. Kaikkien kaapistojen runkojen ja hyllyjen tulee olla kosteuden kestäviä. Keittiökalusteiden ovina sekä työtasoina suositellaan käytettäväksi korkeapainelaminaattipintaista lastulevyä. (8.)

Nykypäivänä jätteiden kierrätys on suositeltavaa sekä sen määrä on kasvamaan päin. Keittiöissä asennetaan tästä syystä useampi roskalaatikko kierrätystä varten. Lisäksi etenkin vanhoissa kiinteistöissä ei ole otettu välttämättä huomioon astianpesukonepaikkoja kaapistoissa. Nyt suunnittelussa pyritään saamaan jokaiseen huoneistoon paikka astianpesukoneelle. Tämä myös vähentää asukkaiden astioiden tiskausta, jolloin koko pöydän rosterisista työtaasoista voidaan tarvittaessa luopua. Rosterinen työtaso on tosin hyvin aikaa ja kulutusta kestävä, varsinkin vesipisteen ja altaan läheisyydessä. (8.)

Vedeneristys tulee muistaa myös keittiössä, jossa vedeneriste asennetaan vähintään tiskipöydän takaseinälle. Vedeneristys tulee limittää lattiamateriaalin päälle, jotta mahdollinen vuoto tulee ilmi. Lisäksi mahdollisen astianpesukoneen sekä jää-pakastinkaapin alle tulee asentaa vuotokaukalot. (8.)

### **2.3.3 Lattia**

Lattiat vaihdetaan koko asunnossa. Vaihto sisältää seuraavat työvaiheet:

- Vanhan lattiamateriaali poistetaan.
- Hiotaan vanhat kiinnitysliimat pois.
- Tasoitetaan tarvittaessa lattiat.
- Asennetaan uusi lattiamateriaali. (8.)

Lattiamateriaaleina käytetään yleensä laminaatti- tai vinyylilankkua. Vinyylilankkun ominaisuuksiin kuuluu hyvä kosteuden kestävyys, jolloin se soveltuu erinomaisesti esimerkiksi keittiön lattioihin. Vinyylilankku on todettu olevan kestävämpi myös lattiaa pestessä. Laminaattilattia on huomattavasti herkempi kosteudelle ja näin ollen esimerkiksi väärin pestynä se vaurioituu helpommin. (11.)

Lattioiden asennuksen jälkeen asennetaan lattialistat lattian värisävyn mukaan. Jalkalistoina käytetään petsattuja ja lakattuja puujalkalistoja. (8.)

#### **2.3.4 Pintojen maalaus**

Seinät ja katto maalataan koko asunnossa. Maalaus sisältää seuraavat työvaiheet:

- Vanhat pinnat puhdistetaan.
- Mahdolliset reiät sekä kolot paikataan.
- Maalataan pinnat. (8.)

Pintakäsittelyt tehdään pintakäsittely-yhdistelmien mukaan noudattaen tuotevalmistajien kirjallisia ohjeita. Valmiin pinnan on oltava tasainen ja sileä, ulkonäköluokan Ps2 mukaisesti. Seinien ja kattojen värimaailmana käytetään yleensä valkoista, joka on neutraali ja aikaa kestävä väri. (12, s. 2.)

#### **2.3.5 Ovet ja ikkunat**

Huoneistossa vaihdetaan kaikki väliovet. Vaihto sisältää seuraavat työvaiheet:

- Vanhat ovilevyt, karmilistat, kynnykset sekä karmit irrotetaan.
- Uudet karmit, kynnykset sekä ovilevyt asennetaan.
- Uudet ovilistat asennetaan.
- Ovet heloitetaan. (8.)

Väliovena käytetään valkoista laakaovea. Listojen värinä käytetään valkoista väriä. Väliovien asennuksessa on huomioitava ovien alle jäävä rako, jotta ilmanvaihto toimii suunnitellusti myös ovien ollessa kiinni. (8.)

Ikkunoiden maalaus tehdään pintakäsittely-yhdisteiden mukaan noudattaen tuotevalmistajien kirjallisia ohjeita. Ikkunalistat uusitaan ja niiden värinä käytetään samaa värisävyä kuin ikkunassa. (8.)

### 2.3.6 Kalusteet

Huoneistossa uusitaan kaikki kaapistot, joka sisältää seuraavat työvaiheet:

- Vanhat kaapit puretaan.
- Uudet kaapit asennetaan. (8.)

Kaapistot asennetaan alkuperäisessä pohjapiirustuksessa määriteltyihin paikkoihin. Tarpeen vaatiessa kaappitilaa pyritään kasvattamaan. Kaapistojen väriä käytetään vaaleita sävyjä. (8.)

### 2.4 Työturvallisuus

Työturvallisuutta säätelee Valtioneuvoston asetus VNa 205/2009. Rakennuttajan tärkein työturvallisuutta koskeva säädös on nimittää hankkeelle työturvallisuuskoordinaattori. Työturvallisuuskoordinaattori varmistaa, että tilaaja on ottanut huomioon työturvallisuuden koko hankkeen ajalta. Työturvallisuuskoordinaattori on mukana hankkeen aloituksesta hankkeen päättymiseen saakka. (4.)

Tärkein työturvallisuuskoordinaattorin laatima asiakirja on työturvallisuusasiakirja, joka liitetään tarjouspyyntöön. Työturvallisuusasiakirjassa kerrotaan urakan työtavoista ja sen luonteesta aiheutuvat vaara- ja haittatekijät. Lisäksi työturvallisuusasiakirja antaa turvallisuustiedot hankkeen toteuttamista varten. (5.)

Koti kuntoon -remonteissa tyypillisimpiä vaara- ja haittatekijöitä on:

- telineiden/työtasojen käytöstä syntyvät vaarat
- työmaata ympäröivä liikenne kadulla, kevyenliikenteenväylällä ja pihalla
- rakenteiden purkutyöt, välivarastointi/kuljetus ja materiaalien poiskuljetus
- rakennustarvikkeiden, -materiaalien, -jätteiden ja laitteiden varastointi sekä siirrot
- työstä aiheutuva pöly, melu ja värinä
- tulitöiden aiheuttama palovaara
- laitteiden ja kulkusiltojen kaatumis- ja rikkoutumisvaara
- LVIS-töihin liittyvät työturvallisuustekijät



- työssä käytettävien laitteiden käyttöturvallisuus. (4.)

Ennen varsinaista työmaan aloitusta urakoitsija laatii oman työturvallisuussuunnitelman, jossa otetaan huomioon muun muassa työturvallisuusasiakirjoissa esitetyt asiat. Työturvallisuussuunnitelma hyväksytetään tilaajalla sekä suunnitelmaa säilytetään työmaalla. (4.)

Itse rakennustyön aikana työturvallisuuskoordinaattori valvoo työturvallisuuden noudattamista työmaalla. Valvontakäyntejä on hyvä suorittaa viikoittain. Pääurakoitsija vastaa ja seuraa työmaan päivittäistä työturvallisuutta, jotta työt sujuvat kaikkien osapuolten kannalta turvallisesti. Mikäli työturvallisuudessa havaitaan puutteita, on pääurakoitsijan puututtava niihin välittömästi. (4.)

## **2.5 Valvonta**

Valvonta ja laadunvarmistus ovat yksi merkittävä tekijä onnistuneessa rakennusurakassa. Valvontaa suorittavat kuhunkin osa-alueeseen hyvin perehtyneet asiantuntijat, kuten LVI-, RAK- ja sähkövalvojat. Valvojen tehtävä on ensisijaisesti varmistaa tilaajan etu rakennusurakan aikana. Kuitenkin rakennusurakoita tehdään yhteinen tavoite mielessä, jolloin tavoitteena on kaikkien osapuolien vahva yhteistyö. Tällä varmistetaan rakennusurakan hyvä lopputulos. (13, s. 8.)

Valvojat suorittavat eri työvaiheiden tarkastuksia sekä raportoivat niistä tilaajaa. Lisäksi valvojan tehtäviin kuuluu varmistaa, että työt suoritetaan suunnitelmien mukaisesti. (13, s. 5.)

Tyypillisiä Koti kuntoon -remonttien aikana valvojen tekemiä tarkastuksia on:

- aloituskatselmus, jossa tarkistetaan muun muassa pölynhallinta sekä tarvittavat suojaustoimenpiteet
- purkutyökatselmus
- vesieristystarkastukset
- vastaanottotarkastukset. (13.)

Lisäksi valvojen on hyvä suorittaa pistokokein työmaatarkastuksia viikoittain. (13, s. 2.)

## **2.6 Luovutusmateriaalit**

Pääurakoitsija kokoaa hankkeen päätyttyä tilaajalle luovutusmateriaalit. Luovutusmateriaaleissa on tärkeää tietoa muun muassa käytetyistä materiaaleista, niiden käytöstä sekä tarvittavista huoltotoimenpiteistä. Myös tuleville asukkaille jaetaan kodin kansio, johon on laitettu tärkeää tietoa laitteiden ja koneiden toiminnasta ja niiden hoidosta. Lisäksi annetaan esimerkiksi puhdistusohjeita eri pintamateriaaleille. Kodin kansioista pyritään tekemään mahdollisimman helppolukuinen, jotta kaikki jaksaisivat siihen perehtyä muuton yhteydessä. (14, s. 26.)

Tilaajalle annetuissa luovutusmateriaaleissa tärkeimpiä asiakirjoja on:

- takuutiedot
- mittauspöytäkirjat, esimerkiksi sähkömittauspöytäkirja
- käytetyt materiaalit, esimerkiksi kylpyhuoneen laattamallit
- käytetyt värisävyt
- kone/kojeluetelot
- käyttöohjeet. (14, s. 28-30.)

## **2.7 Energiatehokkuus Koti kuntoon -remonteissa**

Energiatehokkuusajattelu on yhä suuremmassa määrin kasvanut viime vuosina. Ihmisten huoli ympäristöstä sekä ilmastonmuutoksesta on pakottanut rakennusteollisuudenkin osallistumaan niin sanottuihin ilmastotalkoisiin. (15.)

Koti kuntoon -remonttien yhteydessä olisi mahdollista tehdä toimenpiteitä energiatehokkuuden parantamiseksi. Remonttien yhteydessä voitaisiin esimerkiksi suorittaa helposti kiinteistön lämmöntasapainotus. Lämmön säädöllä saataisiin huoneistojen lämpötilat tasaisiksi ja tästä seuraisi lämmönkulutuksen tasoittuminen. Toimenpide toisi energia- sekä taloudellista säästöä. (15.)

Lisäksi asuntoihin voidaan remontin yhteydessä asentaa lämpötila-anturit, jotka seuraavat huoneistojen lämpötiloja. Mittareiden avulla päästäisiin käsiksi mahdollisiin lämpötilalaitteisiin asuntojen välillä ja niihin pystyttäisiin helpommin tarttumaan. Energiasäästön lisäksi tämä toisi myös asukasviihtyvyyttä, kun päästäisiin puuttumaan liian kylmiin sekä liian kuumiin asuntoihin.

### **3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN JA VUOKRATAPPIOIDEN TUTKIMUKSEN KOHTEET**

Tutkimuksessa tarkkailtiin viiden kiinteistön asiakastyytyväisyyttä Koti kuntoon -remonttien jälkeen sekä selvitettiin, miten huoneistojen vuokrasopimusten kanssa on taloudellisinta menetellä remonttien aikana. Kiinteistöt jaetaan kolmeen ryhmään seuraavasti:

1. Kiinteistöissä vuokralaisten vuokrasopimukset ovat voimassa koko urakan ajan. Näitä kiinteistöjä ovat Taapeli, Kaakkuri ja Linna.
2. Kiinteistössä vuokralaisten vuokrasopimukset on irtisanottu päättymään urakan alkamiseen ja uusitaan vasta urakan valmistuttua. Näitä kiinteistöjä ovat Kangaskontio ja Maikkula.
3. Kiinteistössä vuokralaisille on mahdollistettu sijaisasuntoon ja takaisin omaan remontoituun asuntoon muuttopalvelu. Kyseinen kiinteistö on Kolehmaisentie ja sitä käytetään asiakastyytyväisyyttä tarkkaillen. (17.)

Koti kuntoon -remontista ilmoitetaan asukkaille vähintään puoli vuotta ennen urakan alkua AHVL 21§:n mukaisella ennakkotiedotteella. Puolen vuoden ennakkoilmoituksen vuoksi tutkimuksessa tarkkaillaan kiinteistöjen sopimusten irtisanomista sekä vuokratappiota puoli vuotta ennen urakan alkua aina kolme kuukautta urakan päättymisestä saakka. Näin saadaan mahdollisimman kattava kuva siitä, kuinka moni vuokralainen todellisuudessa irtisanoo asuntonsa urakan vuoksi. (16.)

#### **3.1 Ei irtisanotut kohteet**

Taapeli on Oulun Myllytullissa, keskustan läheisyydessä sijaitseva vuonna 199 rakennettu kerrostalo. Taapelin asuntotyyppit ovat yhdestä huoneesta ja keittiöstä (38,5 m<sup>2</sup>) neljään huoneeseen ja keittiöön (82,5 m<sup>2</sup>).

Kaakkuri on Oulun Kaakkurissa, noin kahdeksan kilometrin päässä keskustasta sijaitseva vuonna 1991 rakennettu luhtitalo. Kaakkurin asuntotyypit ovat yhdestä huoneesta ja tupakeittiöstä (46 m<sup>2</sup>) neljään huoneeseen ja keittiöön (91 m<sup>2</sup>).

Linna on Oulun Syynimaalla, noin kuusi kilometrin päässä keskustasta sijaitseva vuonna 1987 rakennettu luhtitalo. Linnan asuntotyypit ovat yhdestä huoneesta ja keittiöstä (38 m<sup>2</sup>) kolmeen huoneeseen ja keittiöön (74 m<sup>2</sup>).

### **3.2 Irtisanotut kohteet**

Kangaskontio on Oulun Maikkulassa, noin seitsemän kilometrin päässä keskustasta sijaitseva vuonna 1988 rakennettu kerrostalo. Kangaskontion asuntotyypit ovat yhdestä huoneesta ja keittiöstä (32 m<sup>2</sup>) kolmeen huoneeseen ja keittiöön (74 m<sup>2</sup>).

Maikkula on Oulun Maikkulassa, noin seitsemän kilometrin päässä keskustasta sijaitseva vuonna 1988 rakennettu kerrostalo. Maikkulan asuntotyypit ovat yhdestä huoneesta ja tupakeittiöstä (40 m<sup>2</sup>) kolmeen huoneeseen ja keittiöön (76,5 m<sup>2</sup>).

## 4 ASIAKASKOKEMUS KOTI KUNTOON -REMONTISSA

Asiakastyytyväisyydellä pyritään tyytyväiseen asiakassuhteeseen sekä yrityksen saavutettavaan etuun, joka hyvin toimivassa asiakassuhteessa syntyy. Vuokrataloyhtiössä toimivan asiakassuhteen hyöty on se, että yhtiö on kilpailukykyinen ja haluttu vuokranantaja, joka saa pitkäaikaisia vuokrasuhteita. (6.)

Hyvän asiakaskokemuksen vuokrataloyhtiö mahdollistaa viihtyisällä, turvallisella sekä asiakkaiden tarpeet huomioon ottavalla asumisella. Suuressa osassa asiakaskokemuksesta on myös asuntojen hyvä hinta-laatusuhde, joka on erityisesti kunnallisen vuokrataloyhtiön valtti. Tämän on tarkoitus mahdollistaa asuminen sosiaalisesta asemasta riippumatta. (1.)

Koti kuntoon -remontissa pyritään mahdollisimman sujuviin, helppoihin ja mielekkäisiin ratkaisuihin. Remonteissa asiakastyytyväisyys on suuressa asemassa ja siksi sitä pyritään kehittämään. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat erityisesti tiedottaminen, muuton sekä sijaisasunnon järjestäminen sekä työn laatu.

Työn tilaajalla, urakoitsijalla sekä valmiilla remontilla, eli kuvaajassa mainitulla tuotteella on kaikilla vaikutus asiakaskokemukseen. Tämän vuoksi on tärkeää kehittää jokaista urakan osa-aluetta mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. (Kuva 1.)



*KUVA 1. Hyvään asiakaskokemukseen Koti kuntoon -remonttiin vaikuttavat niin rakennuttaja, urakoitsija kuin urakan lopputulos (5)*

Koti kuntoon -remontin asiakaskokemus alkaa jo vaiheesta, jolloin asukkaille jaetaan urakkaa koskeva ennakkotiedote puoli vuotta ennen urakan alkua. Tämän vuoksi on oleellisen tärkeää, että ennakkotiedote on selkeä ja kaikki tässä vaiheessa urakkaa olevat oleelliset tiedot on selkokielellä kerrottu. Tämä vähentää epäselvyyksiä, huhupuheita sekä väärän tiedon leviämistä. Ennakkotiedotetta luodessa on tärkeää ottaa huomioon kiinteistön kulttuurikanta ja pohtia, onko tarpeellista kääntää ennakkotiedote kiinteistön yleisimmille kielille. (18.)

Tiedottamiseen tulee kiinnittää huomiota myös urakan aikana. Urakan aikainen tiedottaminen pitää asiakkaat tietoisena siitä, eteneekö urakka aikataulussa. Urakan aikainen tiedottaminen on helpointa esimerkiksi tekstiviestitse. Näin tieto kulkee reaaliaikaisesti, saavuttaa mahdollisimman ison asiakaskannan sekä vähentää turhaa paperijätettä. (18.)

Tiedottamisen tueksi on hyvä pitää asiakkaille infotilaisuus, jossa käydään läpi tulevan urakan vaiheet, eteneminen sekä asiakkaiden huomioon otettavat asiat. Infotilaisuudessa on hyvä esitellä remontissa käytettävät materiaalit sekä näyttää joko havainnollistavia suunnitelmia, kuvia tai mahdollisuuksien salliessa tu-

tustuminen jo remontoituun asuntoon. Tällöin asiakkaalla on realistiset odotukset siitä, mitä remontti sisältää ja millaista lopputulosta voi odottaa. Realistiset odotukset urakan suhteen lisäävät oleellisesti asiakaskokemusta. Infotilaisuutta järjestäessä on hyvä ottaa huomioon tiedotteiden tapaan se, tavoittaako suomeksi esitetty tilaisuus mahdollisimman suuren kuulijakunnan vai onko paikalle hyvä ottaa tulkki. (18.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa suuresti myös se, että urakka toteutuu ilmoitetussa aikataulussa. Aikataulussa pysymiseen on tärkeää, että jo urakan alussa on realistinen käsitys siitä, kauanko urakka tulee kestämään ja kuinka suuret resurssit urakan aikavaatimuksia varten tulee olla. Urakka-ajan tulee olla realistinen, sillä kenenkään etu ei ole se, että urakka-aika on liian tiukka. Urakka-ajassa pysymistä tulee valvoa pitkin urakan kulkua ja urakan välitavoitteiden valmistumisajoista tulee pitää kiinni. Jo urakan alkaessa asukkailla tulee olla tiedossa päivämäärä, milloin he pääsevät muuttamaan takaisin kotiinsa. (18.)

#### **4.1 Oulun Sivakka Oy:n asiakastyytyväisyyskysely**

Oulun Sivakka Oy teettää jokaisesta Koti kuntoon -remontista asukkailleen ZEF-kyselyn (liite 1), jonka avulla saadaan asukaspalautetta sekä selvitetään asiakastyytyväisyyttä. ZEF-kyselyssä kysytään muun muassa sitä, miten urakan tiedottaminen on toiminut, kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat Sivakan sekä urakoitsijan toimintaan sekä millaisia kehitysideoita asukkailla on Koti kuntoon -remonttiin liittyen. Asiakaskyselyn tarkoituksena on kehittää Koti kuntoon -remontti mahdollisimman helpoksi ja hyväksi asukkaiden näkökulmasta sekä mitata, kuinka hyvin kyseinen Koti kuntoon -remontti on mennyt. Asiakaskyselystä tilaaja saa myös tärkeää tietoa urakoitsijan toiminnasta urakan aikana asukkaan näkökulmasta.

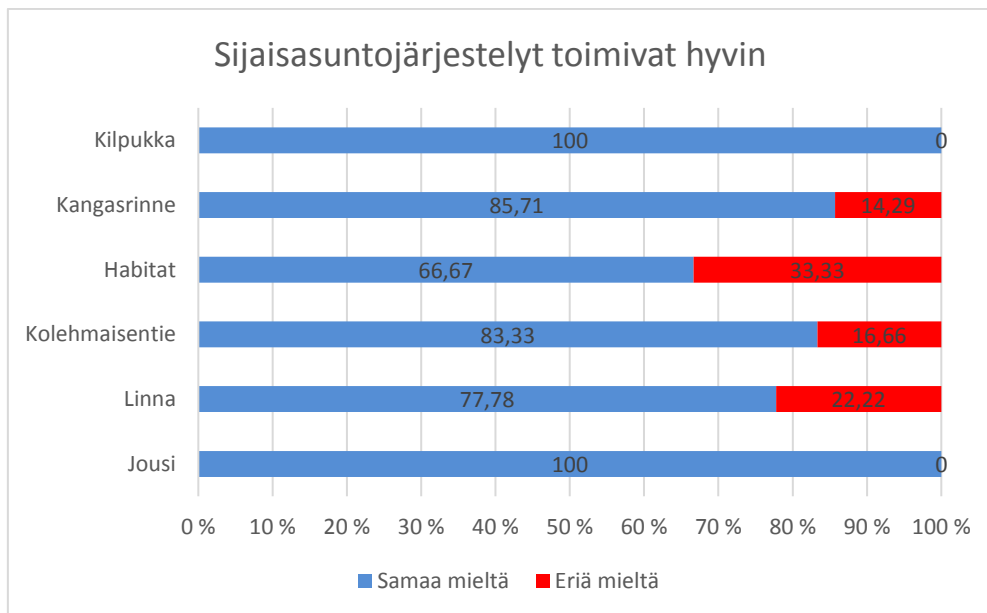
Asiakaspalautteiden vertailuun otettiin tutkimuksen kohteista Jousi, Linna sekä Kolehmaisentie. Muista tutkimuskohteista ei ole tehty asiakaspalautekyselyä, joten niiden tuloksia ei tässä työssä voitu tutkia. Koska tutkimuskohteista vain kol-



meen on tehty asiakaspalautekyselyt, mahdollisimman kattavan tuloksen saamiseksi vertailuun otettiin muita Sivakan teettämiä asiakastyytyväisyyskyselyitä Koti kuntoon -remonteista.

#### 4.1.1 Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset

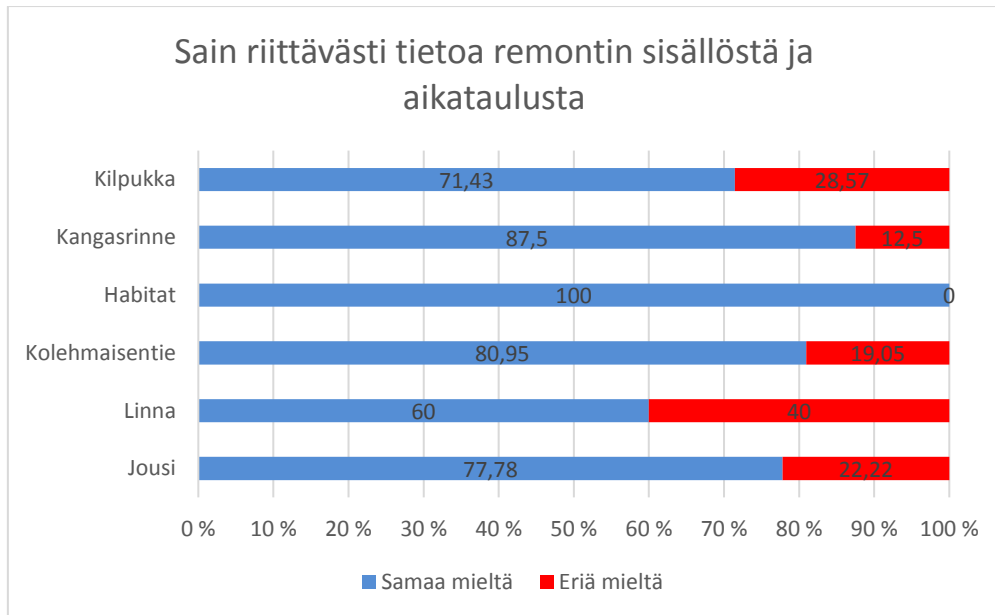
Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin sitä, kuinka hyvin sijaisasuntojärjestelyt toimivat asukkaiden näkökulmasta. Asukaskyselyitä tarkasteltaessa havaittiin, että asukkaat ovat kohtalaisen tyytyväisiä sijaisasuntojärjestelyihin (kuva 2). Tarkastelluista kohteista Kolehmaisentielle on tehty kokeilu, jossa asukkaille on mahdollistettu muuttopalvelu sijaisasuntoon sekä sijaisasunnosta takaisin. Asiakaskyselyn tuloksien perusteella muuttopalvelu ei ole lisännyt asiakastyytyväisyyttä sijaisasuntojärjestelyä kohtaan. Sijaisasuntojärjestelyiden kysymyksessä asukailta kysytään mielipidettä myös sijaisasuntojen ennakkokyselyyn sekä ennakkotiedottamisesta liittyen muuttojärjestelyihin.



*KUVA 2. Sijaisasuntojärjestelyt toimivat hyvin? Järjestelyt sisältävät ennakkokyselyn ja tiedottamisen muuttojärjestelyistä*

Vapaapalautteessa Sivakan sijaisasuntojärjestely sai kiitosta hyvin toimivuudestaan sekä joustavuudestaan.

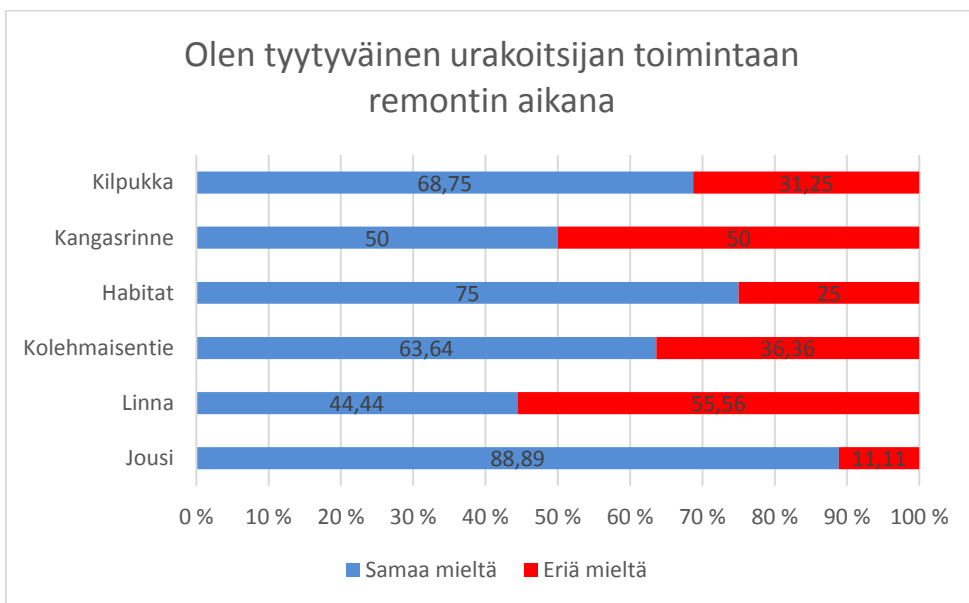
Toisessa kysymyksessä selvitettiin mielipidettä remontin sisällöstä ja aikataulutuksesta. Vastauksen perusteella asukkaat olivat kohtalaisen tyytyväisiä Sivan tiedottamiseen aikatauluun ja remontin sisältöön liittyen. Vastauksissa on tosin suurta vaihtelua. Esimerkiksi Habitatin kyselyyn vastanneista 100 % on samaa mieltä siitä, että on saanut riittävästi tietoa, kun taas Linnassa ainoastaan 60 % on samaa mieltä. (Kuva 3.)



**KUVA 3. Sain riittävästi tietoa remontin sisällöstä ja aikataulusta**

Vapaapalautteista käy ilmi, että asukkaat ovat tyytymättömiä urakan tiedottamiseen. Erityisesti urakan laajuudesta sekä aikataulusta on ollut epäselvyyttä. Eräästä asukaspalautteesta kävi ilmi myös se, että asukas, jonka vuokrasopimus on alkanut puolivuotisilmoituksen jälkeen, ei ollut saanut tietoa tulevasta urakasta sopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. On oleellisen tärkeää, että yhtiön sisällä on tieto tulevista urakoista, jolloin asiakaspalvelu voi asuntoa tarjotessa jo tiedottaa asukasta tulevista remonteista ja mahdollisesti asukas voi kieltäytyä asuntotarjouksesta.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat urakoitsijan toimintaan remontin aikana. Vastauksissa oli suurta vaihtelua vertailtavia kohteita tarkasteltaessa. Esimerkiksi Kangasrinteen tyytyväisyyskyselyyn vastanneista 50 % on ollut tyytymättömiä urakoitsijan toimintaan urakan aikana. Tyytymättömyys liittyy muun muassa urakoitsijan tiedottamiseen, asukkaiden ohjaukseen sekä työmaan siisteyteen. Kaikista tyytyväisempiä tyytyväisyyskyselyn perusteella oltiin Jousessa, jossa vain 11,11 % oli tyytymättömiä urakoitsijan toimintaan urakan aikana. (Kuva 4.)

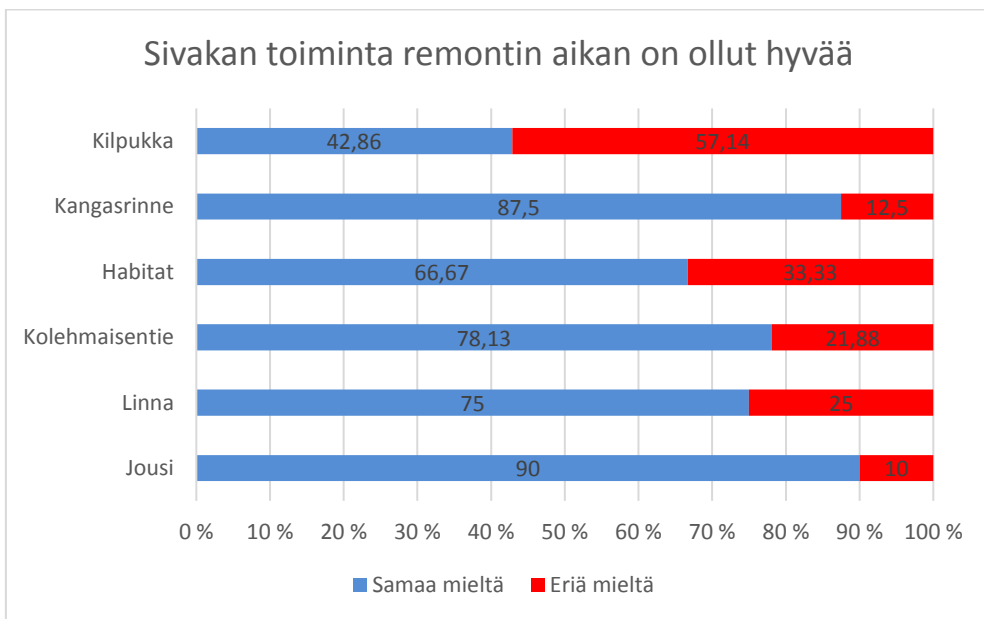


*KUVA 4. Olen tyytyväinen urakoitsijan toimintaan remontin aikana? Urakoitsijan toiminnalla tarkoitetaan mm. työaikaista tiedottamista, asukkaiden ohjausta ja työmaan ympäristön siisteyttä*

Vapaapalautteissa urakoitsijan toiminnassa korostuu jälleen tiedottaminen. Asukkaat toivovat parempaa urakan aikaista tiedottamista muun muassa vesikatkojen ja rakennusvaiheiden suhteen. Myös työn jäljestä on tullut paljon palautetta. Asukkaat toivovat, että työt tehdään huolella alusta loppuun sekä työn jälkeen panostetaan enemmän. Työn jäljestä eniten parannettavaa on maalausjäljessä. Palautteissa korostuu myös puutteet työmaan siisteyteen liittyen. Rapujen sisäänkäyntien sekä pihapiirien toivotaan olevan siistimmin pidetty sekä

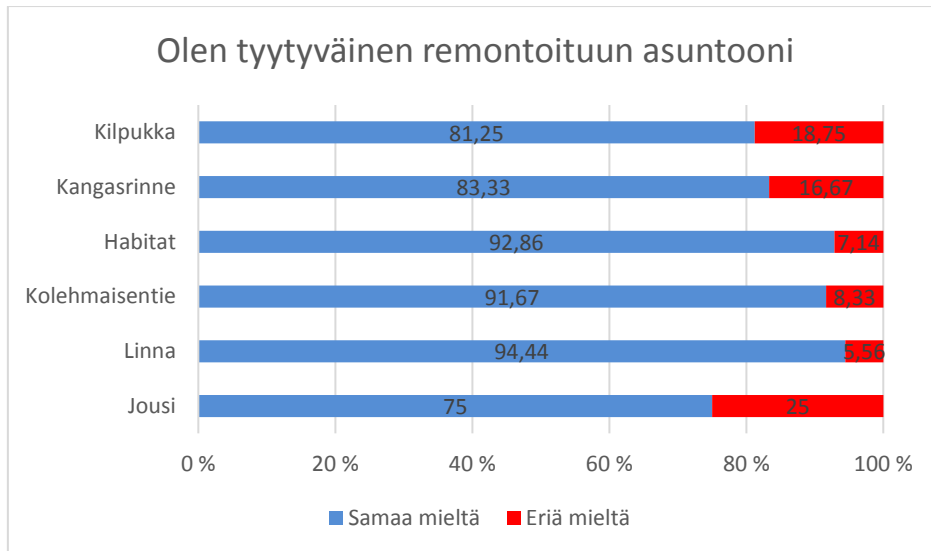
työmaan järjestelyihin, kuten konttien paikkoihin toivotaan kiinnitettävän enemmän huomiota.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin asukkaiden tyytyväisyyttä Sivakan toimintaan remontin aikana. Sivakan toimintaan oltiin vaihtelevan tyytyväisiä. Kilpukan tyytyväisyyskyselyyn vastanneista 42,86 % on tyytyväisiä Sivakan toimintaan, kun taas Jousen tyytyväisyyskyselyyn vastanneista jopa 90 % on tyytyväisiä Sivakan toimintaan. Sivakan toiminnalla remontin aikana tarkoitetaan remontin aikaista tiedottamista sekä yhteydenpitoa. (Kuva 5.)



*KUVA 5. Sivakan toiminta remontin aikana on ollut hyvää? Sivakan toiminnalla tarkoitetaan mm. remontin aikaista tiedottamista ja yhteydenpitoa*

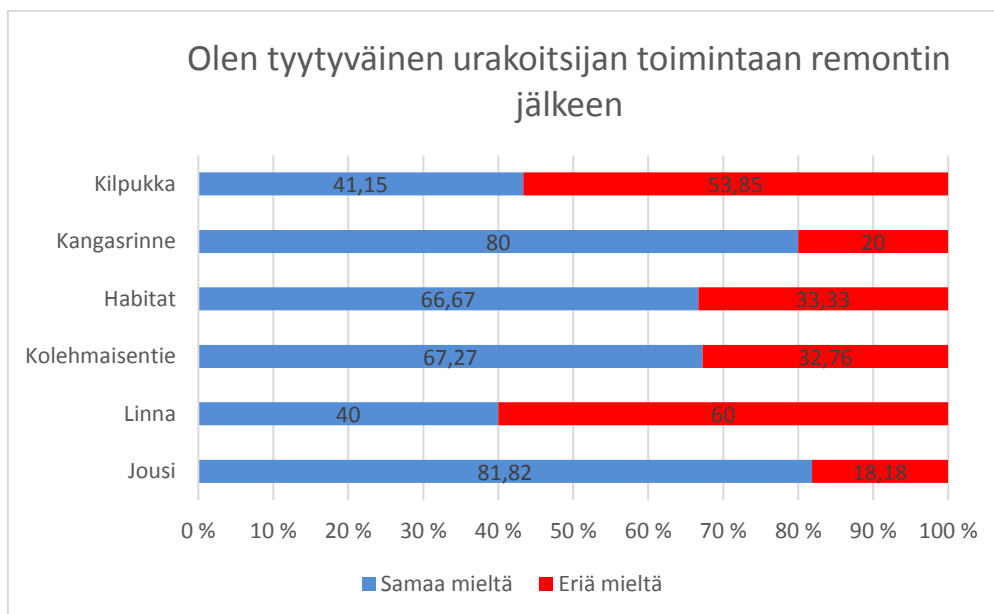
Viidennessä kysymyksessä selvitettiin asukkaiden tyytyväisyyttä remontoituun asuntoon. Vastaukset osoittavat, että asukkaat ovat tyytyväisiä remontoituihin asuntoihin. Tyytyväisyyskysely osoittaa, että eniten lopputulokseen ollaan tyytyväisiä Linnassa, jossa jopa 94,44 % on tyytyväisiä remontoituun asuntoon. Vähiten tyytyväisiä ollaan Jousessa, jossa tyytyväisyysprosentti on 75 %, joka on myös hyvä tulos. (Kuva 6.)



*KUVA 6. Olen tyytyväinen remontoituun asuntooni*

Remontoidut asunnot saavat kiitosta asukkailta. Asukkaat kertovat remontoitujen asuntojen olevan siistejä sekä nykyaikaisia sekä kertovat käytettyjen materiaalien olevan laadukkaita.

Kuudennessa kysymyksessä selvitettiin asukkaiden tyytyväisyyttä urakoitsijan toimintaan remontin jälkeen. Kysely osoittaa, että kaikista tyytyväisyyskyselyn kohdista tähän tulee jatkossa panostaa eniten. Tuloksia tarkastellessa voi todeta, että esimerkiksi Linnassa jopa 60 % on tyytymättömiä urakoitsijaan remontin jälkeen. Kilpukassa vastaava luku on 53,85 % ja vertailukohteista eniten tyytyväisiä ollaan Jousessa, jossa tyytymättömiä on 18,18 % kyselyyn vastanneista. (Kuva 7.)



*KUVA 7. Olen tyytyväinen urakoitsijan toimintaan remontin jälkeen*

Vapaapalautteita tutkittaessa syy siihen, miksi asiakkaat olivat tyytymättömiä urakoitsijan toimintaan remontin jälkeen, liittyy yksiselitteisesti puutteiden korjaamiseen sekä tiedottamiseen siitä, milloin puutteet tullaan korjaamaan.

#### **4.1.2 Kehityskohdat Koti kuntoon -remonteissa**

Asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella suurimmat kehityskohteet asukkaiden näkökulmasta Koti kuntoon -remonteissa liittyvät tiedottamiseen. AHVL 21§:n mukainen ennakkotiedote tulee lähettää viimeistään kuusi kuukautta ennen urakan alkua. Ennakkotiedotteessa tulee kertoa tulevan urakan laajuus pääpiirteittäin. Kilpailutuksen loputtua ja urakoitsijan selvittyä on hyvä pitää asukkaille infotilaisuus, jossa esitellään urakan valvoja tilaajan puolelta sekä urakoitsijan työnjohtaja. Infotilaisuudessa käydään läpi töiden tarkempi laajuus, tulevan urakan aikataulu sekä asukkaiden huomioon otettavat asiat sekä toimenpiteet, joita asukkaiden tulee tehdä ennen urakan alkua.

Infotilaisuudessa käytävät asiat tulee jakaa myös tiedotteena asukkaille, jotta kaikki saavat varmasti tarvittavat tiedot. Tiedotteissa tulee olla valvojan sekä työnjohtajan yhteystiedot yhteydenoton helpottamiseksi. On todella tärkeää, että

asukkaalla on tiedossa oman asuntonsa urakan laajuus. Urakan laajuuden ollessa tiedossa odotukset ovat realistisia ja pettymyksen mahdollisuus on pienempi.

Ennakkotiedottamisen lisäksi myös urakan aikaiseen tiedottamiseen tulee kiinnittää huomiota. Asukkaiden epätietoisuutta vähentää esimerkiksi joka viikollinen urakkatiedote, jossa käydään läpi tulevan viikon vesikatkot, työvaiheet sekä urakan aikataulussa pysyminen. Hyvä urakka-aikainen tiedottaminen vähentää myös asukkaiden yhteydenottoja urakan tilaajaan sekä urakoitsijalle.

Hyviä ja nykyaikaisia keinoja viikkotiedotteen jakamiseen on esimerkiksi tekstiviestitse sekä sähköpostitse lähetettävä tiedote. Sähköisen tiedotteen jako edellyttää sen, että jokainen asukas päivittää voimassa olevan puhelinnumeronsa sekä sähköpostiositteensa Sivakan tietoihin. Hyvä tiedotuskanava on myös Sivakan omat verkkosivut. Sähköisten tiedotuskanavien lisäksi viikkotiedotteiden sekä tietojen vesikatkoista tulee olla myös ilmoitustaululla sekä rappukäytävien ovissa.

Tärkeäksi kehityskohdaksi Koti kuntoon -urakoissa asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella nousi puutteiden korjaaminen. On tärkeää, että asuntokohtaiset puutteet korjataan mahdollisimman pian töiden valmistuttua. Ensisijaisesti puutekorjaukset asukkaiden muutettua on minimoitava. Minimoinnin mahdollistaa urakoitsijan suorittama YSE 1998:n mukainen itselle luovutus. Itselle luovutusdokumentti tulee toimittaa tilaajalle tarkistettavaksi. Hyvä apu urakoitsijan itselle luovutukseen on esimerkiksi Kotopro-ohjelma, johon urakoitsijan työnjohtaja voi merkata huomaamansa puutteet sekä lisätä itselle luovutuksesta valokuvia.

Tilaajan ja urakoitsijan tulee tehdä yhteinen urakan vastaanotto ennen asukkaiden muuttamista takaisin asuntoihinsa. Vastaanoton yhteydessä huomattavat puutteet tulee myös korjata ennen takaisinmuuttopäivää. Urakoitsijan tulee jakaa palauksekysely jokaiseen asuntoon ennen asukkaiden takaisin muuttoa. Palauksekyselyyn tulee jo valmiiksi kirjata aikaväli, jolloin tulevat asukkaiden huoma-



mat mahdolliset puutekorjaukset tullaan tekemään. Jokaisen asukkaan tulee takaisin muutettuaan käydä läpi asuntonsa ja merkata ylös omat huomaamansa puutteet. Näin minimoidaan myös se, että urakan jälkeen asukkaat ilmoittavat huomaamiaan puutteita tiputellen, mikä työllistää niin tilaajaa, urakoitsijaa kuin asukkaitakin.

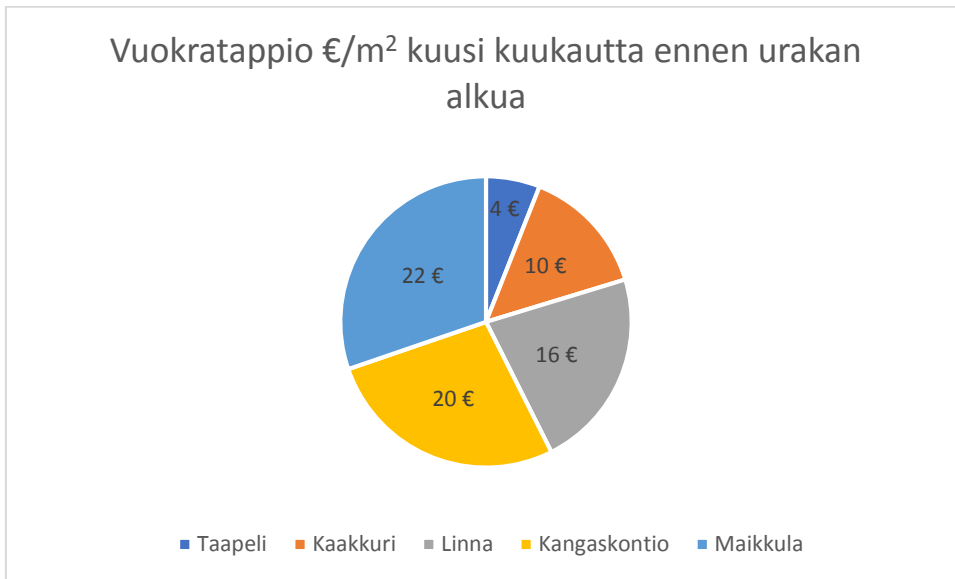
## 5 VUOKRATAPPIOT

Tutkimuksessa tarkkailtiin viiden eri kiinteistön vuokratappioita urakkailmoituksen lähettämisestä, eli puoli vuotta urakan aloituksesta aina kolmeen kuukauteen urakan loppumisesta (liite 2). Vuokratulojen tarkkailun aloittaminen kuusi kuukautta ennen urakan alkua takaa sen, että saadaan mahdollisimman kattavan tuloksen siitä, kuinka moni asukas on irtisanonut asunnon ennakkoilmoituksen saamisensa jälkeen. Syy siihen, että tutkimuksessa otettiin huomioon myös vuokratulot kolme kuukautta urakan loppumisesta, kertoo sen, kuinka moni on palannut takaisin vanhaan asuntoonsa tai kuinka moneen asuntoon on saatu heti urakan loputtua uusi vuokralainen.

### 5.1 Tulosten vertailu

Tulosten vertailuun käytettiin vertailutyyppeinä vuokratappioita neliöittäin sekä asunnoittain mahdollisimman laajan ja hyvän vertailun saavuttamiseksi.

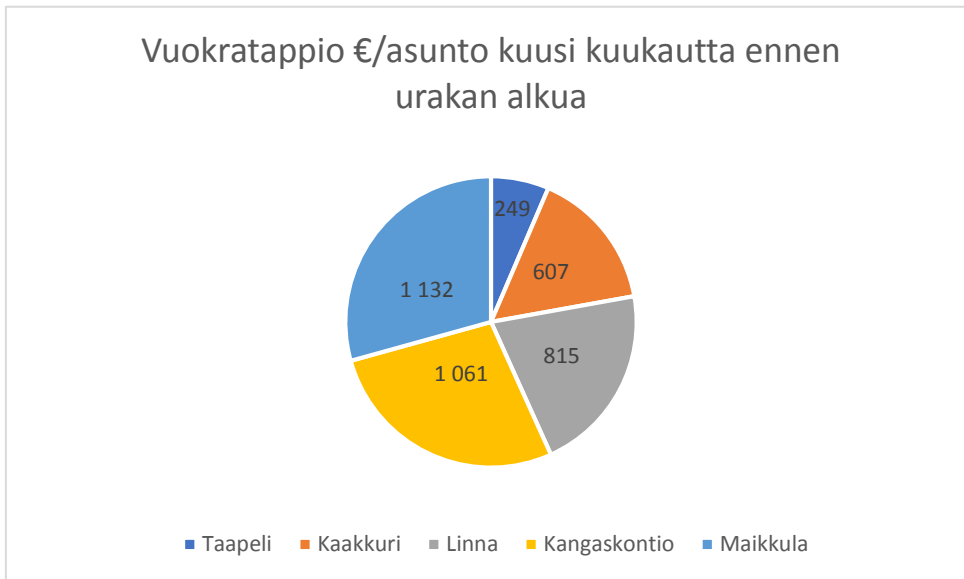
Vuokratappiot ennakkotiedotteesta urakan alkuun ei irtisanotuissa kohteista olivat Taapelissa 4 €/m<sup>2</sup>, Kaakkurissa 10 €/m<sup>2</sup> ja Linnassa 16 €/m<sup>2</sup>. Ei irtisanotuissa kohteissa taas Kangaskontiossa vuokratappio oli 20 €/m<sup>2</sup> ja Maikkulassa 22 €/m<sup>2</sup>. Näitä tuloksia vertailtaessa vuokratappioita neliötä kohden irtisanotuissa kohteissa on lähes kaksi kertaa enemmän kuin ei irtisanotuissa vuokra-kohteissa. (Kuva 8.)



*KUVA 8. Vuokratappio kuusi kuukautta ennen urakan alkua €/m<sup>2</sup>*

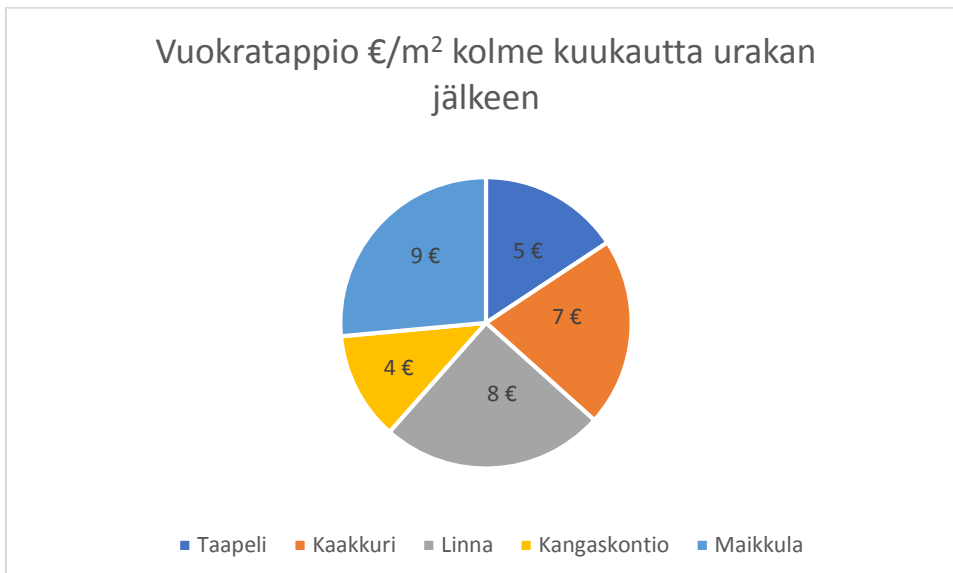
Asuntokohtainen vuokratappio kuusi kuukautta urakan alkamisesta aina urakan alkuun saakka (kuva 9) kertoo sen, että ei irtisanotuissa kiinteistöissä asuntokohtainen vuokratappio oli Taapelissa 249 €/asunto, Kaakkurissa 607 €/asunto ja Linnassa 815 €/asunto.

Puolestaan irtisanotuista kohteista Kangaskontiossa asuntokohtainen kokonaisvuokratappio on 1 061 €/asunto sekä Jousessa 1 132 €/asunto. Tämä kuvaa vielä neliöhintakohtaista kuvaa (kuva 8) selkeämmin sen, kuinka paljon suurempi vuokratappio on irtisanotuissa kiinteistöissä.



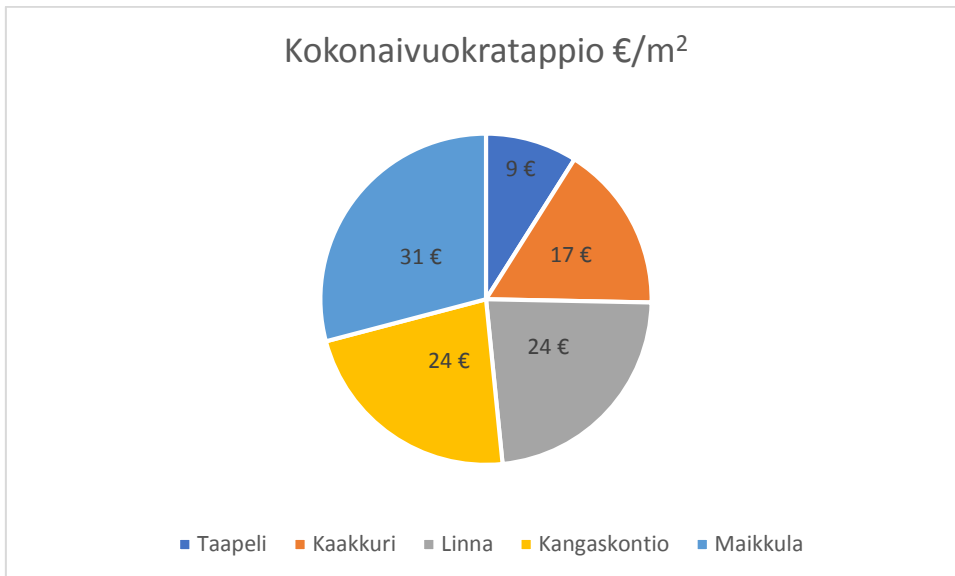
*KUVA 9. Vuokratappio €/asunto kuusi kuukautta ennen urakan alkua*

Tarkasteltaessa vuokratappioita kolme kuukautta urakan loppumisesta eteenpäin ei irtisanotuissa kohteissa vuokratappio on ollut Taapelissa 5 €/m<sup>2</sup>, Kaakkurissa 7 €/m<sup>2</sup> ja Linnassa 8 €/m<sup>2</sup>. Ei irtisanotuissa kohteissa taas Kangaskontiossa vuokratappio on 4 €/m<sup>2</sup> sekä Maikkulassa 9 €/m<sup>2</sup>. Kun vertailtiin urakan valmistumisen jälkeisiä vuokratappioita urakan alkuun saatuihin tuloksiin, havaittiin, että erot ovat tasoittuneet. (Kuva 10.)



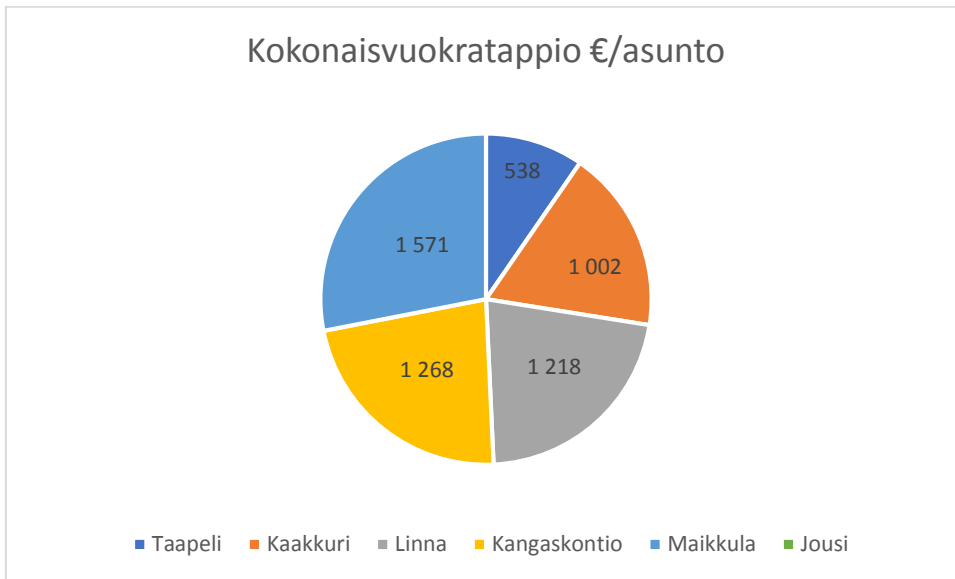
*KUVA 10. Vuokratappio kolme kuukautta urakan loputtua €/m<sup>2</sup>*

Kokonaisvuokratappiota tarkkailtaessa tarkkaillaan kokonaisvuokratappiota ennen urakan alkua sekä kolme kuukautta urakan jälkeen. Ei irtisanottujen kokonaisvuokratappio on Taapelissa 9 €/m<sup>2</sup> ja Kaakkurissa 17 €/m<sup>2</sup>. Irtisanotuissa vuokratappiot ovat Kangaskontiossa sekä Linnassa kummassakin 24 €/m<sup>2</sup>. (Kuva 11.)



*KUVA 11. Kokonaisvuokratappio €/m<sup>2</sup>*

Asuntokohtainen kokonaisvuokratappio ei irtisanotuissa asunnoissa on Taapelissa 538 €/asunto, Kaakkurissa 1 002 €/asunto sekä Linnassa 1 218 €/asunto. Irtisanotuissa vuokratappiot ovat Kangaskontiossa 1 268 €/asunto sekä Linnassa 1 571 €/asunto. Asuntokohtainen kokonaisvuokratappio kuvaa sen, että vuokratappioiden erot pienenevät urakan valmistuttua. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että irtisanottuihin asuntoihin saadaan nopeaa uusi vuokralainen urakan loputtua. Tästä huolimatta, edelleen vuokratappiot ovat suurempia irtisanotuissa kohteissa verrattuna ei irtisanottuihin kohteisiin. (Kuva 12.)



*KUVA 12. Kokonaisvuokratappio €/asunto*

Vuokratappioita vertailtaessa voidaan todeta, että taloudellisesti kannattavampi toteutustapa on jatkaa voimassa olevia vuokrasopimuksia myös urakan jälkeen kuin purkaa vuokrasopimuksia urakan ajaksi.

## 6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön päätarkoituksena oli luoda Oulun Sivakan Koti kuntoon -remonteista mahdollisimman asiakaslähtöinen, niin että urakka on mahdollisimman mieleinen asiakkaiden näkökulmasta. Työn tarkoituksena oli myös selvittää, mikä irtisanomistavoista on taloudellisesti kannattavin: irtisanoa sopimukset vai jatkaa voimassa olevia sopimuksia urakan ajan.

Lopputulemana todettiin, että Oulun Sivakan Koti kuntoon -remontit ovat olleet jo valmiiksi asiakkaiden näkökulmasta sujuvia ja asiakaslähtöisiä. Toki parannettavaa on aina. Erityisiksi kehityskohdiksi voidaan nimetä kokonaisuudessaan urakan tiedottamisen, niin ennakkotiedottamisen kuin urakka-aikaisen tiedottamisen. Asiakastytyväisyyskyselyiden perusteella parantamista vaativat myös urakoitsijan tekemät puutekorjaukset. Urakan puutteet tulee saada minimiin ja puutekorjaukset tulee tehdä mahdollisimman pian asukkaiden muuttamisen jälkeen, jotta puutekorjauksista tulee mahdollisimman vähän haittaa asukkaille.

Asiakastytyväisyyskyselyitä tutkittaessa tulee ottaa huomioon vastaajakanta. Asukaskyselyt lähetettiin vain vuokralaisille, joilla on voimassa oleva sähköpostiosoite Oulun Sivakan järjestelmissä. Tämä aiheuttaa sen, että asiakkaat, joiden tiedot ovat vanhentuneet tai eivät omista sähköpostiosoitetta, eivät ole saaneet palautekyselyä lainkaan. Myös vastausprosentti kaikissa tutkimuksen kyselyissä on suhteellisen pieni. Mahdollisimman kattavan tuloksen saamiseksi asukkaille olisi tullut lähettää myös paperillinen palautekysely.

Vuokratappioita tarkasteltaessa havaittiin, että suuri vaikutus todelliseen urakan aiheuttamaan vuokratappioon on ollut kiinteistöjen jo valmis tyhjäkäynti. Tutkimuksen useassa kohteessa oli jo vertailun alussa ollut valmiiksi tyhjiä asuntoja. Jos haluttaisiin täysin vertailtava tulos, tulisi jo valmiiksi tyhjät asunnot poistaa tutkimuksesta kokonaan. Tutkimuskohteista Taapeli sijaitsee huomattavasti halutummalla sijainnilla Oulun keskustan läheisyydessä, joten Taapelin tulokset eivät ole täysin verrattavissa muihin tutkimuksen kiinteistöihin. Jos olisi haluttu

täysin vertailukohtaiset tiedot vuokratappioista, olisi kaikkien tutkimuksen kohteiden tullut sijaita kaikkien yhtä halutuilla asuinalueilla. Tästä huolimatta voidaan todeta, että tutkimuksen perusteella vuokrasopimuksen jatkaminen urakan ajan on taloudellisesti kannattavampi vaihtoehto kuin vuokrasopimusten irtisanominen urakan ajaksi.



## LÄHTEET

1. Sivakka – Historia ja arvot. 2019. Oulun Sivakka Oy. Saatavissa: <https://sivakka.fi/sivakka/historia-ja-arvot/>. Hakupäivä 3.1.2020.
2. RIL-262-2014. 2014. Taitava kuntarakennuttaja. Suomen Rakennusinsinöörin Liitto RIL Ry, Suomen Kuntaliitto.
3. Julkiset hankinnat – Julkiset hankinnat ja velvoite kilpailuttamiseen. 2019. Yrittäjät. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/yrittystoiminnan-abc/julkiset-hankinnat-316333>. Hakupäivä 1.11.2019.
4. 205/2009 – Valtioneuvoston asetus rakennustyön turvallisuudesta. 2009. Finlex. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090205>. Hakupäivä 6.4.2020.
5. Ylihärsilä, Jarkko 2015. Rakennuttajan työturvallisuusasiakirja. Kuopio: Savonia- ammattikorkeakoulu, tekniikan ja liikenteen ala. Opinnäytetyö. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97789/Yliharsila\\_Jarkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97789/Yliharsila_Jarkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Hakupäivä 26.5.2020.
6. Salmela, Reino 2016. Asiakslähtöinen rakennustyön valvonta. Oulu: YAMK, Oulun ammattikorkeakoulu, rakennustekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110047/Salmela\\_Reino.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110047/Salmela_Reino.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Hakupäivä 26.5.2020.
7. RT 103003. 2019. Asuinkiinteistön kuntoarvio, kuntoarvioijan ohje. Rakennustietosäätiö RTS. Saatavissa: [https://kortistot-rakennustieto.fi.ezp.oamk.fi:2047/kortit/RT%20103003?external\\_system=Juha&page=14](https://kortistot-rakennustieto.fi.ezp.oamk.fi:2047/kortit/RT%20103003?external_system=Juha&page=14). Hakupäivä 26.5.2020.
8. Sivakka Oy, Koti kuntoon -remonttien työselitykset.

9. Ratu 0473. 2018. Kylpyhuoneen korjaus. Rakennustieto Oy. Saatavissa: <https://kortistot-rakennustieto-fi.ezp.oamk.fi:2047/resource/juha/content/24952#page=1>. Hakupäivä 22.2.2020.
10. Ratu 0434. 2014. Saunan puutyöt. Rakennustieto Oy. Talonrakennusteollisuus Ry ja Rakennussäätiö RTS.
11. Pergo – Home. 2020. Pergo. Saatavissa: <https://www.pergo.fi/fi-fi/vinyyliilattia>. Hakupäivä 22.2.2020.
12. RT 29-11050. 2011. Rakennusmaalaukset – Pintakäsittelyn ulkonäköluokat. Rakennustieto Oy. Saatavissa: <https://kortistot-rakennustieto-fi.ezp.oamk.fi:2047/resource/juha/content/6711#page=1>. Hakupäivä 29.2.2020.
13. RT 103171. 2019. Talonrakennustöiden työmaavalvonnan tehtäväluettelo. Rakennustieto Oy. Saatavissa: <https://kortistot-rakennustieto-fi.ezp.oamk.fi:2047/resource/juha/content/25712#page=1>. Hakupäivä 29.2.2020.
14. Suomalainen, Mari 2017. Taloyhtiölle luovutettava aineisto kerrostalohankkeessa. Helsinki: Metsopolia Ammattikorkeakoulu, rakennustekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123589/Suomalainen\\_Mari.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123589/Suomalainen_Mari.pdf?sequence=1). Hakupäivä 26.5.2020.
15. Realia Management – Miten tehostaa kiinteistöjen energiankäyttöä? Realia Management. Saatavissa: <https://www.realiamanagement.fi/ajankoh-taista/kiinteistojen-energian kayton-tehostaminen>. Hakupäivä 30.2.2020.
16. 31.3.1995/481 – Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 2020. Finlex. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>. Hakupäivä 30.2.2020.
17. Sassali, Hannu. 2018. Kiinteistöpäällikkö, Oulun Sivakka Oy. Haastattelu 19.9.2018.

18. Viestintäsuositus taloyhtiöille. 2014. Isännöintiliitto. Saatavissa:

[https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2017/04/taloyhtion\\_viestintasuositus.pdf](https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2017/04/taloyhtion_viestintasuositus.pdf). Hakupäivä 4.3.2020.